

重 要 事 項 説 明 書（訪問介護）

訪問介護サービス提供契約締結に際して説明及び同意を得なければならない内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

第1条 訪問介護サービスを提供する事業所

名 称	鹿嶋ふれあいヘルプサービス
介護保険指定事業者番号	茨城県知事指定 0872200746
所在地	314-0031 茨城県鹿嶋市宮中2030-1
連絡先	電 話 0299-85-0033 ファックス 0299-83-2290
管理者	前川千春
事業実施地域	鹿嶋市、潮来市、神栖市、行方市(旧麻生町)、鉾田市(旧大洋村)

第2条 事業の目的及び運営方針

事業の目的	介護福祉士または訪問介護員研修の修了者（ホームヘルパー）が、要介護状態にある利用者（高齢者等）に、適切な指定訪問介護サービスを提供することを目的としています。
運営方針	弊社の訪問介護員（ホームヘルパー）は、利用者の心身の状況をもとに、その能力に応じ、自立した日常生活が送れますように、入浴・排泄・食事の介護や、その他の生活全般にわたる援助をおこないます。 また関係区市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの緊密な連携をとって、総合的なよりよいサービスの提供を行います。

第3条 サービス提供可能な日と時間

サービス提供日	月曜日から金曜日までとします。 なお、土曜日・日曜日・祝日・大型連休・年末年始は、利用者の方とご相談します。
サービス提供時間	午前9時から午後5時までとします。 ※午後5時から午前9時も行います。

第4条 事業所窓口の営業日と時間

営業日	月曜日から金曜日までとします。 但し、祝日は休業します。
営業時間	午前9時から午後5時までとします。

第5条 事業所の職員体制

管理者	前川千春
サービス提供責任者	前川千春 安藤栄子 濱崎宏美 指定訪問介護の申し込みに係わる調整 訪問介護員（ホームヘルパー）の技術指導、訪問介護計画の作成
訪問介護員	訪問介護サービスの提供をいたします。 養成研修2級課程修了者 14 名

第6条 契約締結からサービス提供までの流れ

1. 利用者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、「居宅サービス計画（ケアプラン）」がある場合はその内容を踏まえ、契約締結後に作成する「訪問介護計画」に定めます。契約締結からサービス提供までの流れは次の通りです。

① 当事業所の担当者は、「居宅サービス計画（ケアプラン）」の内容を踏まえ、訪問介護計画の原案作成やそのために必要な調査等を行います。

② 訪問介護計画の原案について、利用者及びその家族等に対して説明し、同意を得た上で決定します。

③ 訪問介護計画は、居宅サービス計画（ケアプラン）が変更された場合、もしくは利用者及びその家族等の要請に応じて変更の必要があるかどうかを確認し変更の必要のある場合には、利用者及びその家族等と協議して、訪問介護計画を変更いたします。

④ 訪問介護計画が変更された場合には、利用者に対して書面を交付し、その内容を確認していただきます。

2. 利用者に係る「居宅サービス計画（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。

- ① 要介護認定を受けている場合

- 居宅介護支援事業者の紹介等必要な支援を行います。
- 訪問介護計画を作成し、それに基づき利用者にサービスを提供します。

居宅サービス計画の作成

- 作成された居宅サービス計画に沿って、訪問介護計画を変更し、それに基づき利用者にサービスを提供します。
- 介護保険給付対象サービスについては、介護保険の給付費額を除いた料金（自己負担額）をお支払いいただきます。

- ② 要介護認定を受けていない場合

- 要介護認定の申請に必要な支援を行います。
- 訪問介護計画を作成し、それに基づき利用者にサービスを提供します。
- 介護保険給付対象サービスについては、利用料金を一旦全額お支払いいただきます。（償還払い）

要介護と認定された場合

- ・ 居宅サービス計画（ケアプラン）を作成して頂きます。必要に応じて居宅介護支援事業者の紹介等必要な支援を行います。

居宅サービス計画の作成



- ・ 作成された居宅サービス計画に沿って、訪問介護計画を変更し、それに基づき利用者にサービスを提供します。
- ・ 介護保険給付対象サービスについては、介護保険の給付費額を除いた料金(自己負担額)をお支払いいただきます。

要支援1・2と認定された場合

- ・ 契約は終了します。地域包括支援センター（介護予防支援事業者）への紹介をおこないます。

自立と認定された場合

- ・ 契約は終了します。既に実施されたサービスの利用料金は全額自己負担となります。

第7条 提供するサービスの内容、加算の内容、料金及び利用料について

1. 提供するサービス及び加算の内容

① 身体介護

食事の介助	利用者の状況に合わせた、全面的な介助と部分的な介助や見守りの3つがあります。 食事の用意、利用者の食事姿勢の介助、食事の介助、後片づけを行います。
入浴の介助	医師の診断や指示・指導等で入浴してもよいと認められた利用者の、部分浴（手浴、足浴等）、シャワー浴、普通入浴を家族に代わって付き添う介助を行います。 状況により、ヘルパー1人であるいは2人で介助、家族とペアでの介助があります。
排泄の介助	おむつの交換、失禁のお世話をします。 また便器での介助やその処理と洗浄、トイレやポータブルトイレへの移乗又は移動や処理・洗浄、陰部・臀部の洗浄を行います。
身体の清拭	からだの清拭には、全身と部分があります。利用者のその日の状態に合わせ組み合わせで行います。利用者に快適さを感じてもらえるように行います。
その他の介助	移動介助、体位交換、洗顔、洗髪、口腔ケア、シーツ交換、衣類着替え、外出（通院等）介助、相談など。

② 生活援助

食事の世話	調理、配膳、後片づけ等を行います。 調理の際は利用者宅にある材料を利用し、買い物等の必要がある場合には、献立に合わせ利用者と相談します。
掃除	掃除をする範囲は、利用者が日常生活に使用している所とし、居室、寝室、台所、トイレ、浴室、玄関、廊下等とします。
洗濯	利用者宅の洗濯機やコインランドリーを使用します。洗う、干す、取り入れ、たたむ、収納までの援助を行います。
買い物	買い物は、利用者宅に伺ってから行きます。利用者の日常生活に必要な物とします。金銭の取り扱いには留意し、領収書等で確認を得ます。

その他の援助	相談、代行（役所等の手続き）援助など。
--------	---------------------

③ 加算

初回加算	新規に訪問介護計画を作成した場合、2ヶ月間サービスのご利用が無くサービスを再開した月に訪問介護計画を作成した場合にご請求させていただきます。
緊急時加算	利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者がケアマネジャーと連携を図り、ケアマネジャーが必要と認めたときに、サービス提供責任者又はその他の訪問介護員等が居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護）を行った場合にご請求させていただきます。
生活機能向上 連携加算Ⅰ	訪問リハ、通所リハ、リハを行う医療機関の理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・医師が自サービス事業所利用時の利用者の状態を把握した上で、または動画等で現状を確認した上で、加算を算定する事業所のサ責等に助言を行う。 サ責等（計画作成責任者、介護支援専門員）は、助言を参考に生活機能の向上を目標に入れた計画書を作成する。 定期的に現状の確認と助言をもらい、必要に応じて計画の変更を行う。
生活機能向上 連携加算Ⅱ	加算Ⅰ同様の事業所や機関に所属の理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・医師が、利用者宅を訪問した上で加算Ⅰ同様に助言等を行い、サ責等は計画書の作成や変更を行う。
中山間地域加算	通常の事業の実施地域を越えてサービスの提供を行った場合にご請求させていただきます。
・介護職員処遇改善加算 ・介護職員特定処遇改善加算	厚生労働大臣が定める、介護職員の処遇改善に関する基準に適合している為、基準に従い加算額をご請求させていただきます。
特定事業所加算Ⅱ	厚生労働大臣が定める、体制要件及び人材要件を満たすため、基準に従い加算額をご請求させていただきます。

2. 提供するサービスの料金とその利用料について（負担割合 2割）

① 身体介護

提供時間	金 額	提 供 時 間 帯		
		昼 間	早朝・夜間	深 夜
20分以上	全額料金(円)	2,680 円	3,360 円	4,030 円
30分未満	利用料(円)	536 円	672 円	806 円
30分以上	全額料金(円)	4,260 円	5,320 円	6,390 円
1時間未満	利用料(円)	852 円	1,064 円	1,278 円
1時間以上	全額料金(円)	6,240 円	7,800 円	9,360 円
1時間30分未満	利用料(円)	1,248 円	1,560 円	1,872 円

1時間30分以上 30分毎に加算	全額料金(円)	920 円を加算	1,150 円を加算	1,380 円を加算
	利用料(円)	184 円を加算	230 円を加算	276 円を加算

② 生活介護

提供時間	金 額	提 供 時 間 帯		
		昼 間	早朝・夜間	深 夜
20分以上	全額料金(円)	1,970 円	2,460 円	2,960 円
30分未満	利用料(円)	394 円	492 円	592 円
45分以上	全額料金(円)	2,420 円	3,030 円	3,630 円
	利用料(円)	484 円	606 円	726 円

③ 加算

項目	料金 (円)	利用料 (円)
初回	2,000	400
緊急時訪問介護	1,000	200
生活機能向上連携Ⅰ	1,000	200
生活機能向上連携Ⅱ	2,000	400
介護職員等処遇改善加算Ⅱ	サービス提供単位数の 22.4%	
特定事業所加算Ⅱ	サービス提供単位数の 10.0%	

※ 提供時間数は、居宅サービス計画に定める時間数によるものです。
提供時間帯：

早朝は、午前 6 時から午前 8 時まで。（昼間の料金の25%増）
 昼間は、午前 8 時から午後 6 時まで。
 夜間は、午後 6 時から午後 10 時まで。（昼間の料金の25%増）
 深夜は、午後 10 時から午前 6 時まで。（昼間の料金の50%増）

第8条 その他の費用について

1. キャンセル料

サービスのご利用をキャンセルする場合、キャンセル通知の時間によりキャンセル料を請求させていただきます。

- ① 24時間前までのご連絡の場合 : キャンセル料は不要です
 ② 24時間前までにご連絡の無い場合 : 800円

2. サービス提供にあたり必要となる、利用者宅で使用する電気、ガス、水道の費用は、利用者の別途負担となります。

第9条 利用料、その他の費用の請求および支払い方法について

1. 利用料、その他の費用の請求

- ① 利用料、その他の費用はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。
 ② 請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 15 日までに利用者あてに郵送します。

2. 利用料その他の費用の支払い

- ① サービス提供の都度お渡しする利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の月末までに下記のいずれかの方法によりお支払いください。
- ・ 事業者指定口座への振込
 - ・ 利用者指定口座からの自動振替
 - ・ 現金払い

- ② お支払いを確認しましたら、領収証をお渡ししますので、必ず保管してください。
3. 利用料その他の費用の支払いについて、支払い期日から2カ月以上遅延し、さらに支払いの督促から14日以内にお支払いが無い場合には、契約を解約したうえで、未払い分をお支払いいただくことになります。

第10条 訪問介護サービスの利用に関する留意事項

1. サービス提供を行う訪問介護員
サービス提供時に、担当訪問介護員を決定します。
但し、実際のサービスの提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

2. 訪問介護員の交替

- ① 利用者からの交替の申し出
選任された訪問介護員の交替を希望する場合は、当該訪問介護員が業務上、不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出ることが出来ます。
但し、利用者から特定の訪問介護員の指定はできません。

- ② 訪問介護員の変更をご希望される場合の相談窓口について

相談担当者	前川千春 安藤栄子 濱崎宏美
電話番号	0299-85-0033
受付曜日と時間帯	月曜日から金曜日の午前9時から午後5時の間

- ③ 訪問介護員の変更にしましては、ご利用者のご希望を尊重して調整を行いますが、ご希望に添えない場合もありますことを予めご了承ください。

3. 事業者からの訪問介護員の交替

事業者の都合により、訪問介護員を交替することがあります。
訪問介護員を交替する場合はご利用者及びその家族に対してサービス実施上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

4. サービス実施時の留意事項

- ① 定められた業務以外の禁止

訪問介護サービスの利用にあたり、『第7条 提供するサービスの内容、加算の内容、料金及び利用料について』（4ページ）で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

- ② 訪問介護サービスの実施に関する実施内容の説明

訪問介護サービスの実施に関する実施内容の説明はすべて事業者が行います。
ただし、事業者は訪問介護サービスの実施にあたってご利用者の事情意向に十分に配慮するものとします。

- ③ 備品等の使用

訪問介護サービス実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用させていただきます。

- ④ サービス内容の変更

サービス実施当日に、ご利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施が出来ない場合には、サービス内容の変更を行います。

- ⑤ 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行い

ません。

- ・ 医療行為
- ・ 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ・ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ・ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ・ その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為
- ・ 利用者の家族に対する訪問介護サービスの提供
- ・ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）
- ・ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食

⑥ 災害時及び悪天候時におけるサービスの提供

災害時及び悪天候時には、サービスの中止、日時の変更、訪問介護員の変更等お願いする場合があります。

5. 保険給付として不適切な事例への対応について

次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

① 「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- ・ 利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- ・ 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- ・ 来客の応接（お茶、食事の手配等）
- ・ 自家用車の洗車・清掃 等

② 「日常生活の援助」に該当しない行為

訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- ・ 草むしり
- ・ 花木の水やり
- ・ 犬の散歩等ペットの世話 等

③ 日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・ 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ・ 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
- ・ 室内外の修理、ペンキ塗り
- ・ 植木の剪定等の園芸
- ・ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

6. 保険給付の範囲外のサービス実施をご希望される場合

- ① 事業所は、居宅介護支援事業者又は市町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、配食サービス等の生活支援サービス、特定非営利活動法人（NPO法人）などの住民参加型福祉サービス、ボランティアなどの活用のための助言を行います。

- ② 上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、利用者の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。
- なお、その場合は、居宅サービス計画の策定段階における利用者の同意が必要となることから、居宅介護支援事業者に連絡し、居宅介護サービス計画の変更の援助を行います。

第11条 サービスの提供に当たって

1. サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせください。
2. 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、指定訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した「訪問介護計画」を作成します。
3. 「訪問介護計画」は、利用者又は家族にその内容の説明を行い、同意を得た上で交付いたしますので、ご確認いただくようお願いします。
4. サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行います。
なお、「訪問介護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。
5. 訪問介護員等に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業所が行います。実際の提供に当たっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

第12条 契約の解約・終了について

1. 利用者は事業者に対して、契約終了を希望する7日前までにその旨を文書で申し出ることにより、この契約を解約することができます。
但し、利用者の病変・急な入院など止むを得ない事情がある場合は、7日前以内であってもこの契約を解約することができます。
2. 事業者は止むを得ない事情がある場合、利用者に対して、1カ月間の予告期間をおいて理由を示した文書で通知することにより、この契約を解約することができます。
3. 次の事由に該当した場合は、利用者は事業者にも文書で通知することにより、直ちに契約を解約することができます。
 - ① 事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合
 - ② 事業者が守秘義務に反した場合
 - ③ 事業者がこの契約に定めるサービス提供を正常に行い得ない状況に陥った場合
4. 次の事由に該当した場合は、事業者は利用者にも文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。
 - ① 利用者がこの契約に定める利用料等の支払いを2カ月以上遅延し、利用料等を支払うよう催告したにもかかわらず14日以内にこれが支払われない場合
 - ② 利用者またはその家族が、事業者やサービス従業者に対して、この契約を継続し難いほどの重大な背信行為を行った場合
5. 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。
 - ① 利用者が介護保険施設に入所した場合
 - ② 利用者の要介護認定区分が、自立と認定された場合

- ③ 利用者の要介護認定区分が、要支援と認定された場合
- ④ その他、利用者に介護サービスの提供が必要でなくなったと認められる場合

第13条 身分証明書の携行

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

第14条 秘密の保持と個人情報の保護について

1. 利用者及びその家族に関する秘密の保持について

事業者及び事業者の使用する職員は、サービス提供をするうえで知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。この秘密を保持する義務は、契約が終了した後も継続します。尚、個人情報取得に関しては、別紙にて同意を得ることといたします。また、同意書の有効期限については、契約書に定める契約期間と同じとします。

2. 個人情報の保護について

- ① 事業者は、利用者又はその代理人から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議で利用者の家族の個人情報を用いません。
- ② 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物については、細心の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。

第15条 緊急時の対応方法について

事業者は、サービス提供時において、利用者に病状の急変が生じた場合や、その他必要と判断した場合は、速やかに主治医・救急センターへの搬送等の必要な措置を講じます。ご家族または緊急連絡先に連絡が取れない場合は事後連絡になります。

第16条 事故発生時の対応について

事業者は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族に連絡を行います。又、必要と認めた場合は、市町村等及び当該利用者に関わる居宅介護支援事業所に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。又、その内容を記録に残します。

第17条 訪問介護サービス内容について

- 1. このサービス内容の見積もりは、居宅サービス計画に沿って、事前にお聞きした日常生活の状況や利用意向をもとに作成したものです。
- 2. 契約締結後のサービス提供は、この内容に基づく「訪問介護計画」を作成のうえで実施しますが、状況の変化、意向の変動などにより、内容変更も可能です。
- 3. サービス提供責任者（訪問介護計画作成者）
前川千春 安藤栄子 濱崎宏美

第18条 サービス提供に関する相談、苦情について

1. 事業所の窓口

事業所	鹿嶋ふれあいヘルプサービス
管理者	前川千春
所在地	茨城県鹿嶋市宮中2030-1
電 話	0299-85-0033
受付日時	月曜日～金曜日 9:00～17:00

2. 各区市町村の窓口

鹿嶋市介護長寿課 (直通電話) 0299-82-2911

3. 公的団体の窓口

茨城県国民健康保険団体連合会 (電話) 029 (301) 1565

第19条 サービス提供の記録

事業者は、サービス提供の記録を作成し、
サービスを提供した日から5 年間保管します。

第20条 損害保険への加入

事業者は、福祉事業者総合賠償責任保険に加入しています。(保険会社：三井住友海上火災保険株式会社、保険内容：施設賠償責任・生産物賠償責任)

第21条 利用者アンケート調査

☒ 有 実施日 2025年8月31日 結果の開示 無
☐ 無

第22条 第三者評価の実施状況

☐ 有 評価機関名称 開示状況
☒ 無

第23条 重要事項の変更について

重要事項説明書に記載した内容に変更が生じた場合には、書面を再交付し、署名・捺印にて利用者の同意確認を行います。

第24条 災害非常対策について

事業所は、非常災害に備えるため、地震等非常災害に対処するための計画を作成し、消防等についての責任者を定め、年2回以上、避難訓練その他必要な訓練を行うとともに、非常災害が発生した際もその事業が継続できるよう、他の事業所等との連携及び協力を行う体制を構築するよう努めます。

第25条 虐待防止に関する事項

1. 事業者は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため、次のとおり必要な措置を講じます。
 - ① 虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的開催するとともに、その結果に
 - ② 虐待防止のための指針の整備
 - ③ 従業者に対し虐待を防止するための定期的な研修の実施
 - ④ 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置

2. 事業者は、サービス提供中に、事業所の従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを区市町村に通報します。

第24条 衛生管理等

- (1) 事業者は、利用者の使用する備品等は清潔に保持し、定期的な消毒を施すなど常に衛生的な管理に努めます。
- (2) 事業者は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
 - ① 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6ヶ月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
 - ② 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
 - ③ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施し、年1回以上の健康診断を受診させます。

第27条 その他運営に関する重要事項

事業者は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより訪問介護従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じます。

- 2 事業者は、感染症や非常災害の発生時において、サービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

第28条 重要事項説明の年月日 令和 年 月 日

上記内容について「指定居宅サービス等の人員、設備及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第37号）」第8条の規定に基づき、利用者に説明を致しました。

重 要 事 項 説 明 書（予防給付型訪問サービス）

予防給付型訪問サービス提供契約締結に際して説明及び同意を得なければならない内容、契約上ご注意くださいことを次の通り説明します。

第1条 予防給付型訪問サービスを提供する事業所

名 称	鹿嶋ふれあいヘルプサービス
介護保険指定事業者番号	鹿嶋市長指定 0872200746
所在地	314-0031 茨城県鹿嶋市宮中2030-1
連絡先	電 話 0299-85-0033 ファックス 0299-85-0033
管理者	前川 千春
事業実施地域	鹿嶋市

第2条 事業の目的及び運営方針

事業の目的	介護福祉士または介護職員基礎研修の修了者、訪問介護員研修の修了者（ホームヘルパー）が、要支援状態等にある利用者に、適切な予防給付型訪問サービスを提供することを目的としています。
運営方針	弊社の訪問介護員（ヘルパー）は、利用者の要支援状態等の維持若しくは改善を図り、又は要介護状態となることを予防し、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は、向上を目指し自立した日常生活を営む事ができるよう、入浴、排泄、食事の介助その他の生活全般にわたる支援を行います。 また関係区市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの緊密な連携をとって、総合的なよりよいサービスの提供を行います。

第3条 サービス提供可能な日と時間

サービス提供日	月曜日から金曜日までとします。 なお、土曜日・日曜日・祝日・大型連休・年末年始は、利用者の方とご相談します。
サービス提供時間	9：00～17：00 ※17：00～9：00も行います。

第4条 事業所窓口の営業日と時間

営業日	月曜日から金曜日までとします。 但し、祝日は休業します。
営業時間	午前9時から午後5時までとします。

第5条 事業所の職員体制

管理者	前川 千春
サービス提供責任者	前川千春 安藤栄子 濱崎宏美 予防給付型訪問サービスの申し込みに係わる調整 訪問介護員（ホームヘルパー）の技術指導、予防給付型訪問サービス計画の作成
訪問介護員	予防給付型訪問サービスの提供をいたします。 養成研修2級課程修了者 14 名

第6条 契約締結からサービス提供までの流れ

1. 利用者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、介護予防サービス計画（ケアプラン）がある場合はその内容を踏まえ、契約締結後に作成する予防給付型訪問サービス計画に定めます。契約締結からサービス提供までの流れは次の通りです。

① 当事業所の担当者は、介護予防サービス計画（ケアプラン）の内容を踏まえ、予防給付型訪問サービス計画の原案作成やそのために必要な調査等を行います。

② 予防給付型訪問サービス計画の原案について、利用者及びその家族等に対して説明し、同意を得た上で決定します。

③ 予防給付型訪問サービス計画は、介護予防サービス計画（ケアプラン）が変更された場合、もしくは利用者及びその家族等の要請に応じて変更の必要があるかどうかを確認し変更の必要のある場合には、利用者及びその家族等と協議して、予防給付型訪問サービス計画を変更いたします。

④ 予防給付型訪問サービス計画が変更された場合には、利用者に対して書面を交付し、その内容を確認していただきます。

2. 利用者に係る介護予防サービス計画（ケアプラン）が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。

- ① 事業対象者認定、又は要支援認定を受けている場合

- 介護予防支援事業者の紹介等必要な支援を行います。
- 予防給付型訪問サービス計画を作成し、それに基づき利用者にサービスを提供します。

予防給付型訪問サービス計画の作成

- 作成された介護予防サービス計画に沿って、予防給付型訪問サービス計画を変更し、それに基づき利用者にサービスを提供します。
- 介護保険給付対象サービスについては、介護保険の給付費額を除いた料金（自己負担額）をお支払いいただきます。

- ② 事業対象者認定、又は要支援認定を受けていない場合

- 事業対象者認定、又は要支援認定の申請に必要な支援を行います。
- 予防給付型訪問サービス計画を作成し、それに基づき利用者にサービスを提供します。
- 介護保険給付対象サービスについては、利用料金を一旦全額お支払いいただきます。（償還払い）

事業対象者、又は要支援と認定された場合

- ・ 介護予防サービス計画（ケアプラン）を作成して頂きます。必要に応じて介護予防支援事業者の紹介等必要な支援を行います。

予防給付型訪問サービス計画の作成

- ・ 作成された介護予防サービス計画に沿って、予防給付型訪問サービス計画を変更し、それに基づき利用者にサービスを提供します。
- ・ 介護保険給付対象サービスについては、介護保険の給付費額を除いた料金（自己負担額）をお支払いいただきます。

要介護と認定された場合

契約は終了します。居宅介護支援事業者への紹介を行います。

自立と認定された場合

契約は終了します。既に実施されたサービスの利用料金は全額自己負担となります。

第7条 提供するサービスの内容、加算の内容、料金及び利用料について

1. 提供するサービス及び加算の内容

① 身体介護

食事の介助	利用者の状況に合わせた、全面的な介助と部分的な介助や見守りの3つがあります。 食事の用意、利用者の食事姿勢の介助、食事の介助、後片づけを行います。
入浴の介助	医師の診断や指示・指導等で入浴してもよいと認められた利用者の、部分浴（手浴、足浴等）、シャワー浴、普通入浴を家族に代わって付き添う介助を行います。 状況により、ヘルパー1人もしくは2人で介助、家族とペアでの介助があります。
排泄の介助	おむつの交換、失禁のお世話をします。また便器での介助やその処理と洗浄、トイレやポータブルトイレへの移乗又は移動や処理・洗浄、陰部・臀部の洗浄を行います。
身体の清拭	からだの清拭には、全身と部分があります。利用者のその日の状態に合わせ組み合わせて行います。利用者に快適さを感じてもらえるように行います。
その他の介助	移動介助、体位交換、洗顔、洗髪、口腔ケア、シーツ交換、衣類着替え、外出（通院等）介助、相談など。

② 生活援助

食事の世話	調理、配膳、後片づけ等を行います。 調理の際は利用者宅にある材料を利用し、買い物等の必要がある場合には、献立に合わせ利用者と相談します。
-------	---

掃除	掃除をする範囲は、利用者が日常生活に使用している所とし、居室、寝室、台所、トイレ、浴室、玄関、廊下等とします。
洗濯	利用者宅の洗濯機やコインランドリーを使用します。洗う、干す、取り入れ、たたむ、収納までの援助を行います。
買い物	買い物は、利用者宅に伺ってから行きます。利用者の日常生活に必要な物とします。金銭の取り扱いには留意し、領収書等で確認を得ます。
その他の援助	相談、代行（役所等の手続き）援助など。

③ 加算

初回加算	新規に予防給付型訪問サービス計画を作成した場合、又は2ヶ月間サービスのご利用が無くサービスを再開した月に予防給付型訪問サービス計画を作成した場合にご請求させていただきます。
生活機能向上連携加算	訪問リハビリテーション実施時にサービス提供責任者とリハビリテーション専門職が、同時に利用者宅を訪問し、両者協同による予防給付型訪問サービス計画を作成した場合、初回の訪問介護が行われた日から、3ヶ月間ご請求させていただきます。
中山間地域加算	通常の事業の実施地域を越えてサービスの提供を行った場合にご請求させていただきます。
・介護職員処遇改善加算 ・介護職員特定処遇改善加算	厚生労働大臣が定める、介護職員の処遇改善に関する基準に適合している為、基準に従い加算額をご請求させていただきます。

2. 提供するサービスの料金とその利用料について

- ① 利用料金は1ヶ月ごとの定額制です。介護予防サービス計画において位置づけられた支給区分によって次のとおりとなります。

支給区分	I おおむね週1回	II おおむね週2回	III おおむね週3回以上
利用料金	11,760 円	23,490 円	37,270 円
介護保険適用分	10,584 円	21,141 円	33,543 円
自己負担額	1,176 円	2,349 円	3,727 円

※負担割合 1 割

② 加算

項目	利用料金	自己負担額
初回	2,000 円	200 円
生活機能向上連携Ⅰ	1,000 円	100 円
生活機能向上連携Ⅱ	2,000 円	200 円
介護職員等処遇改善加算Ⅱ	サービス提供単位数の	22.4%

- ③ 利用者の体調不良や状態の改善等により予防給付型訪問サービス計画に定めた期日より利用が少なかった場合であっても、日割りでの割引はしません。
- ④ 月ごとの定額制となっているため、月の途中から利用を開始したり月の途中で終了した場合であっても、以下に該当する場合を除いては、原則として、日割り計算は行いません。
- ・ 月途中からスタートする場合
 - ・ 月途中に要介護から要支援に変更となった場合
 - ・ 月途中に要支援から要介護に変更となった場合
 - ・ 同一保険者管内での転居等により事業所を変更した場合
 - ・ 月途中に要支援度が変更となった場合
 - ・ 月途中にショートステイをご利用になった場合
- ⑤ 利用者がまだ事業対象者認定、又は要支援認定を受けていない場合には、サービス実施料金の全額をいったんお支払いいただきます。要支援認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます。（償還払い）
- ⑥ 介護予防サービス計画（ケアプラン）が作成されていない場合も償還払いとなります。償還払いとなる場合、ご利用者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。
- ⑦ 介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご利用者の負担額を変更します。

第8条 利用の中止、変更、追加等

1. 利用予定日の前に、ご利用者の都合により、サービスの利用を中止又は変更、もしくは新たなサービスの利用を追加することができます。この場合にはサービスの実施日の前日（但し、営業日の受付時間中）までに事業者に出してください。

2. サービス実施の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員等の稼働状況により利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を利用者に提示して協議します。
3. 利用者の体調不良や状態の改善等により予防給付型訪問サービス計画に定めた期日より利用が少なかった場合、日割りでの割引はしません。
4. サービス実施日当日の利用の中止の申し出による、他の日時への変更はお受けできません。

第9条 利用料、その他の費用の請求および支払い方法について

1. 利用料、その他の費用の請求
 - ① 利用料、その他の費用はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。
 - ② 請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 15 日までに利用者あてに郵送します。
2. 利用料その他の費用の支払い
 - ① サービス提供の都度お渡しする利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の月末までに下記のいずれかの方法によりお支払いください。
 - ・ 事業者指定口座への振込
 - ・ 利用者指定口座からの自動振替
 - ・ 現金払い
 - ② お支払いを確認しましたら、領収証をお渡ししますので、必ず保管してください。
 - ③ 利用料その他の費用の支払いについて、支払い期日から2カ月以上遅延し、さらに支払いの督促から14日以内にお支払いが無い場合には、契約を解約したうえで、未払い分をお支払いいただくことになります。

第10条 予防給付型訪問サービスの利用に関する留意事項

1. サービス提供を行う訪問介護員等

サービス提供時に、担当訪問介護員等を決定します。

ただし、実際のサービスの提供にあたっては、複数の訪問介護員等が交替してサービスを提供します。
2. 訪問介護員等の交替
 - ① 利用者からの交替の申し出

選任された訪問介護員等の交替を希望する場合には、当該訪問介護員等が業務上、不适当と認められる事情、その他、交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問介護員等の交替を申し出ることが出来ます。

ただし、利用者から特定の訪問介護員等の指定はできません。
 - ② 訪問介護員等の変更をご希望される場合の相談窓口について

相談担当者	前川千春 安藤栄子 濱崎宏美
電話番号	0299-85-0033
受付曜日と時間帯	月曜日から金曜日の午前9時から午後5時の間
 - ③ 訪問介護員等の変更に関しましては、ご利用者のご希望を尊重して調整を行いますが、ご希望に添えない場合もありますことを予めご了承ください。

3. 事業者からの訪問介護員等の交替

事業者の都合により、訪問介護員等を交替することがあります。訪問介護員等を交替する場合はご利用者及びその家族に対してサービス実施上の不利益が生じないように十分に配慮するものとします。

訪問介護員等の変更に関しましては、ご利用者のご希望を尊重して調整を行います。ご希望に添えない場合もありますことを予めご了承ください。

4. サービス実施時の留意事項

① 定められた業務以外の禁止

予防給付型訪問サービスの利用にあたり、『第7条 提供するサービスの内容、加算の内容、料金及び利用料について』（3ページ）で定められたサービス以外の業務を事業者には依頼することはできません。

② 予防給付型訪問サービスの実施に関する実施内容の説明

予防給付型訪問サービスの実施に関する実施内容の説明はすべて事業者が行います。

但し、事業者は予防給付型訪問サービスの実施にあたってご利用者の事情意向に十分に配慮するものとします。

③ 備品等の使用

予防給付型訪問サービス実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用させていただきます。

④ サービス内容の変更

サービス実施当日に、ご利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施が出来ない場合には、サービス内容の変更を行います。

⑤ 訪問介護員等の禁止行為

訪問介護員等は、サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- ・ 医療行為
- ・ 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ・ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ・ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ・ その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為
- ・ 利用者の家族に対する予防給付型訪問サービスの提供
- ・ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）
- ・ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食

⑥ 災害時及び悪天候時におけるサービスの提供

災害時及び悪天候時には、サービスの中止、日時の変更、訪問介護員等の変更等お願いする場合があります。

5. 保険給付として不適切な事例への対応について

次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

- ① 「直接本人の援助」に該当しない行為
主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為
- ・ 利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
 - ・ 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
 - ・ 来客の応接（お茶、食事の手配等）
 - ・ 自家用車の洗車・清掃 等
- ② 「日常生活の援助」に該当しない行為
訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為
- ・ 草むしり
 - ・ 花木の水やり
 - ・ 犬の散歩等ペットの世話 等
- ③ 日常的に行われる家事の範囲を超える行為
- ・ 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
 - ・ 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
 - ・ 室内外の修理、ペンキ塗り
 - ・ 植木の剪定等の園芸
 - ・ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

6. 保険給付の範囲外のサービス実施を希望される場合

- ① 事業者は、居宅介護支援事業者又は市町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、配食サービス等の生活支援サービス、特定非営利活動法人（NPO法人）などの住民参加型福祉サービス、ボランティアなどの活用のための助言を行います。
- ② 上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、利用者の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。その場合は、介護予防サービス計画（ケアプラン）の策定段階における利用者の同意が必要となることから、包括支援センター（介護予防支援事業者）に連絡し、介護予防サービス計画（ケアプラン）の変更の援助を行います。

第11条 サービスの提供に当たって

1. サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、事業対象者認定、又は要支援認定の有無及び要支援認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせください。
2. 利用者に係る地域包括支援センター（介護予防支援事業者）が作成する介護予防サービス計画（ケアプラン）に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、予防給付型訪問サービスの目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した予防給付型訪問サービス計画を作成します。
3. 予防給付型訪問サービス計画は、利用者又は家族にその内容の説明を行い同意を得た上で交付いたしますので、ご確認いただくようお願いします。

4. サービス提供は予防給付型訪問サービス計画に基づいて行います。
なお、予防給付型訪問サービス計画は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。
5. 訪問介護員等に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行います。実際の提供に当たっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

第12条 契約の解約・終了について

1. 利用者は事業者に対して、契約終了を希望する7日前までにその旨を文書で申し出ることにより、この契約を解約することができます。ただし、利用者の病変・急な入院など止むを得ない事情がある場合は、7日前以内であってもこの契約を解約することができます。
2. 事業者は止むを得ない事情がある場合、利用者に対して、1カ月間の予告期間において理由を示した文書で通知することにより、この契約を解約することができます。
3. 次の事由に該当した場合は、利用者は事業者文書で通知することにより、直ちに契約を解約することができます。
 - ① 事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合
 - ② 事業者が守秘義務に反した場合
 - ③ 事業者がこの契約に定めるサービス提供を正常に行い得ない状況に陥った場合
4. 次の事由に該当した場合は、事業者は利用者文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。
 - ① 利用者がこの契約に定める利用料等の支払いを2カ月以上遅延し、利用料等を支払うよう催告したにもかかわらず14日以内にこれが支払われない場合
 - ② 利用者またはその家族が、事業者やサービス従業者に対して、この契約を継続し難いほどの重大な背信行為を行った場合
5. 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。
 - ① 利用者が介護保険施設に入所した場合
 - ② 利用者の事業対象者認定、又は要支援認定区分が、自立と認定された場合
 - ③ 利用者の事業対象者認定、又は要支援認定区分が、要介護と認定された場合
 - ④ その他、利用者に介護サービスの提供が必要でなくなったと認められる場合

第13条 身分証明書の携行

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

第14条 秘密の保持と個人情報の保護について

1. 利用者及びその家族に関する秘密の保持について
事業者及び訪問介護員等は、サービス提供をするうえで知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。この秘密を保持する義務は、契約が終了した後も継続します。
尚、個人情報取得に関しては、別紙にて同意を得ることといたします。
また同意書の有効期限については、契約書に定める契約期間と同じとします。

2. 個人情報の保護について

- ① 事業者は、利用者又はその代理人から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議で利用者の家族の個人情報を用いません。
- ② 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物については、細心の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。

第15条 緊急時の対応方法について

事業者は、サービス提供時において、利用者に病状の急変が生じた場合や、その他必要と判断した場合は、速やかに主治医・救急センターへの搬送等の必要な措置を講じます。ご家族または緊急連絡先に連絡が取れない場合は事後連絡になります。

第16条 事故発生時の対応について

事業者は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族に連絡を行います。又、必要と認めた場合は、市町村等及び当該利用者に関わる居宅介護支援事業所に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。又、その内容を記録に残します。

第17条 予防給付型訪問サービス内容について

1. このサービス内容の見積もりは、介護予防サービス計画（ケアプラン）に沿って、事前にお聞きした日常生活の状況や利用意向をもとに作成したものです。
2. 契約締結後のサービス提供は、この内容に基づく予防給付型訪問サービス計画を作成のうえで実施しますが、状況の変化、意向の変動などにより、内容変更も可能です。
3. サービス提供責任者（予防給付型訪問サービス計画作成者）
前川千春 安藤栄子 濱崎宏美

第18条 サービス提供に関する相談、苦情について

1. 事業所の窓口

事業所	鹿嶋ふれあいヘルプサービス
管理者	前川 千春
所在地	茨城県鹿嶋市宮中2030-1
電 話	0299-85-0033
受付日時	月曜日～金曜日 9：00～17：00

2. 各区市町村の窓口

鹿嶋市介護長寿課 (直通電話) 0299-82-2911

3. 公的団体の窓口

茨城県国民健康保険団体連合会 (電話) 029 (301) 1565

第19条 サービス提供の記録

事業者は、サービス提供の記録を作成し、
サービスを提供した日から5 年間保管します。

第20条 損害保険への加入

事業者は、福祉事業者総合賠償責任保険に加入しています。（保険会社：三井住友海上火災保険株式会社、保険内容：施設賠償責任・生産物賠償責任）

第21条 利用者アンケート調査

☒ 有 実施日 2025年8月31日 結果の開示 無
☐ 無

第22条 第三者評価の実施状況

☐ 有 評価機関名称 開示状況
☒ 無

第23条 重要事項の変更について

重要事項説明書に記載した内容に変更が生じた場合には、書面を再交付し、署名・捺印にて利用者の同意確認を行います。

第24条 災害非常対策について

事業者は、非常災害に備えるため、地震等非常災害に対処するための計画を作成し、消防等についての責任者を定め、年2回以上、避難訓練その他必要な訓練を行うとともに、非常災害が発生した際もその事業が継続できるよう、他の事業所等との連携及び協力を行う体制を構築するよう努めます。

第25条 虐待防止に関する事項

1. 事業者は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため、次のとおり必要な措置を講じます。
 - ① 虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的で開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る
 - ② 虐待防止のための指針の整備
 - ③ 従業者に対し虐待を防止するための定期的な研修の実施
 - ④ 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置
2. 事業者は、サービス提供中に、事業所の従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを区市町村に通報します。

第26条 衛生管理等

- (1) 事業者は、利用者の使用する備品等は清潔に保持し、定期的な消毒を施すなど常に衛生的な管理に努めます。
- (2) 事業者は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
 - ① 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6ヶ月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
 - ② 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。

- ③ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施し、年1回以上の健康診断を受診させます。

第27条 その他運営に関する重要事項

事業所は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であつて業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより訪問介護従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じます。

- 2 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、サービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

第28条 重要事項説明の年月日 令和 年 月 日

鹿嶋市指定介護予防支援等の事業の人員及び運営並びに指定介護予防支援等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準等を定める条例（平成26年3月19日条例第1号）

の規定に基づき、利用者に説明を致しました。